Anlage 63 zur GRDrs. 821/2023

**Stellenschaffung**

**zum Stellenplan 2024**

| Org.-Einheit,Kostenstelle | Amt | BesGr.oderEG | Funktions-bezeichnung | AnzahlderStellen | Stellen-vermerk | durchschnittl.jährl. kosten-wirksamer Aufwand in Euro |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 32-423242 5421 | Amt für öffentlicheOrdnung | EG 5 | Bürgerlotsen Bürgerbüro | 6,0 | Kein | hh-neutral (253.000) |

# 1 Antrag, Stellenausstattung

Der Schaffung von 6,0 Stellen in Entgeltgruppe 5 für die Kundensteuerung in den Bürgerbüros beim Amt für öffentliche Ordnung wird zugestimmt.

# 2 Schaffungskriterien

Feststellung des Stellenbedarfs in einer gemeinsamen Besprechung der Bürgermeister der Referate AKR, WFB und SOS aufgrund Beschlusses der „Taskforce Bürgerbüros und Ausländerbehörde“.

Die Schaffung erfolgt haushaltsneutral durch eine im Gegenzug vorzunehmende Streichung von Finanzmitteln für Security.

# 3 Bedarf

## 3.1 Anlass

Notwendig gewordene Steuerung der zunehmenden Kundenströme und Ausbau des Service-/Informationsangebots an den 22 Standorten der Bürgerbüros, einschließlich einfacher Auskünfte zu Antragsstellungen und Zuständigkeiten der verschiedenen Fachbereiche des Amts für öffentlichen Ordnung bzw. anderer städtischer Ämtern.

Die Schaffung soll als Pilot bei den Bürgerbüros zeigen, ob sich positive Effekte auf die Auskunftserteilung vor und bei Betreten der Dienststelle ergeben und ob ein sukzessiver Austausch des externen Security-Personals durch geschulte städtische Kräfte erfolgen kann.

## 3.2 Bisherige Aufgabenwahrnehmung

Aktuell werden an jedem Standort 1-2 externe Security-Kräfte zur Publikumssteuerung eingesetzt. Durch die Security-Kräfte wird u. a. bei sehr hohem Kundenaufkommen der Zugang in die Wartebereiche gesteuert, sowie die Besucherampel zur Online-Ansicht des Kundenaufkommens bedient. Fachliche Auskünfte können durch die externen Kräfte keine gegeben werden.

Aufgrund des hohen Kundenaufkommens ist eine vorgelagerte Steuerung und Erstinformation dauerhaft erforderlich. Für eine zügige und reibungslose Publikumsbedienung müssen sich die Sachbearbeitenden auf die Bearbeitung der Einzelfälle konzentrieren können. Dies ist nicht möglich, wenn sich die Sachbearbeitenden nebenher um die Organisation der Kundenströme kümmern müssen. Dies soll künftig durch die Bürgerlotsen erfolgen. Zusätzlich zur Besuchersteuerung und Bedienung der Warteampel sollen die Bürgerlotsen in einem Erstkontakt mit den Bürgern einfache Auskünfte erteilen können und im Vorfeld Zuständigkeiten abklären, um die Wartesituation zu entspannen.

Im Rahmen dieser kurzen Erstberatung kann zusätzlich über die Online-Angebote und Vorgaben zur Antragsstellung informiert werden. Inhalt, Umfang und Bedeutung von Anträgen/Formularen der Dienststelle sollen erläutert werden, Antragsformulare ausgegeben und ggf. Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen gegeben werden. Ebenso können die Bürgerlotsen künftig bei langen Wartezeiten gleich vor Ort zur Verfügung stehende Online-Termine anbieten und vereinbaren.

Während der Schließzeiten sollen die Lotsen Botengänge (z. B. Abholung von Dokumentenvordrucken am Zentralstandort Mitte, Bargeldablieferungen bei der Bank usw.) übernehmen, die aktuell von Sachbearbeitern/-innen oder Bürgerbüroleitern/-innen übernommen werden müssen. Eine weitere Aufgabe wird in der Zuarbeit für die Sachbearbeiter/-innen bestehen.

## 3.3 Auswirkungen bei Ablehnung der Stellenschaffungen

Längere Wartezeiten für die Kunden, da einfache Auskünfte und die Organisation der Kundensteuerung Kapazitäten der Sachbearbeiter/-innen binden, die dann nicht mehr für die Sachbearbeitung zur Verfügung stehen.

# 4 Stellenvermerke

keine